امید، معصومه؛ طاهری، سید مهدی؛ صراف‌زاده، مریم (۱۴۰۰). بررسی خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران و ارائه راهکارهای پیشنهادی به آنها.
پژوهش نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱ (۱)، ۱۰۸-۸۴. DOI: 10.22067/infosci.2021.24239.0

بررسی خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران و ارائه راهکارهای پیشنهادی به آنها

معصومه امید[۱]، سید مهدی طاهری[۲]، مریم صراف‌زاده[۳]

تاریخ دریافت: ۹۹/۷/۸ تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۱/۷ نوع مقاله: پژوهشی

مقدمه: پژوهش حاضر، با هدف تبیین خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان و کم‌بینایان، و ارائه راهکارهای پیشنهادی به کتابخانه‌های عمومی ایران انجام شد.

روش‌شناسی: این پژوهش از لحاظ ماهیت و هدف، یک پژوهش کاربردی بوده، و با استفاده از روش پیمایشی-تحلیلی انجام شد. جامعه پژوهش را کتابداران و مدیران ۴۶ کتابخانه عمومی زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور که دارای بخش نابینایان و کم‌بینایان و خدمات ویژه آنها بودند، تشکیل می‌دادند. ابزار گردآوری داده‌ها، دو پرسشنامه طراحی شده توسط پژوهشگر، یکی ویژه کتابداران بخش یاد شده، و دیگری ویژه مدیران این کتابخانه‌ها بود که بر مبنای استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان تدوین‌شده توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سال ۱۳۹۵ بود. برای تجزیه‌وتحلیل دادها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج آزمون فرض برابری میانگین نشان داد، با توجه به اینکه سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ و کرانه‌های اختلاف میانگین برای متغیرهای «خدمات ویژه نابینایان و کم‌بینایان، وضعیت تأمین منابع اطلاعاتی و وضعیت نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های عمومی ایران» مثبت است، این متغیرها بیشتر از حد متوسط از استاندارد تبعیت می‌کنند. همچنین برای متغیرهای «ساختمان، تجهیزات، سخت‌افزار و نرم‌افزارهای بخش نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران» سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ است و کرانه‌های منفی اختلاف میانگین نشان داد این متغیرها، کمتر از حد متوسط تابع استاندارد هستند.

نتیجه: بر مبنای یافته‌های پژوهش، ضرورت همخوانی بیشتری با استاندارد مبنای پژوهش، به‌ویژه در بخش

۱. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، Lib.omid2010@gmail.com
۲. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، taherismster@gmail.com
۳. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، (نویسنده مسئول)، m.sarrafzadeh@ut.ac.ir

ساختمان و تجهیزات وجود دارد. به نظر می‌رسد، افزون بر تدوین استاندارد، ضمانت اجرایی پیاده‌سازی استاندارد از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور ضروری بوده، و در بهبود خدمات به نابینایان و کم‌بینایان کمک شایانی خواهد نمود.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، خدمات ویژه نابینایان و کم‌بینایان، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان، ارزیابی

مقدمه

با توجه به تعریفی که از کتابخانه عمومی در آئین‌نامه اجرائی قانون تأسیس و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۸۳) آمده است: کتابخانه عمومی، نهادی فرهنگی است که با مجموعه‌ای منظم از منابع مکتوب و مضبوط در اشکال مختلف به‌منظور برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی، علمی، پژوهشی، آموزشی، تفریحی و غنی‌سازی اوقات فراغت عموم افراد جامعه قطع نظر از سن، نژاد، جنسیت، مذهب، ملیت، زبان یا موقعیت اجتماعی آنها، به ارائه خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی می‌پردازد. بدیهی است، بخشی از این جامعه کاربران عام را نابینایان و کم‌بینایان تشکیل می‌دهند و همانند تمامی افراد دارای نیاز اطلاعاتی بوده، و تأمین آنها به عهده کتابخانه‌های عمومی است. با توجه به اینکه افراد نابینا و کم‌بینا به دلیل شرایط فیزیکی و مشکلات مربوط به بینایی در مراکز تخصصی کمتر به کار گرفته می‌شوند، و حتی جهت ادامه تحصیل کمتر به مراکز آموزش عالی و دانشگاهی ورود می‌نمایند، به همین دلیل می‌توان گفت که این افراد برای رفع نیاز اطلاعاتی خود نیز کمتر به کتابخانه‌های تخصصی و یا کتابخانه‌های دانشگاهی مراجعه می‌کنند. بنابراین، کتابخانه‌های عمومی در میان دیگر انواع کتابخانه‌ها، بیشتر مورد مراجعه این گروه از کاربران قرار می‌گیرند. در راستای تعریف ارائه شده برای کتابخانه عمومی و همچنین میزان مراجعه این افراد به کتابخانه‌های عمومی در مقایسه با کتابخانه‌های دیگر جهت رفع نیاز اطلاعاتی و پر کردن اوقات فراغت، بند «ح» ماده سوم قانون تأسیس و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی کشور، به مسئله نابینایان به‌عنوان قشر مهمی از جامعه پرداخته و هیئت‌امنای کتابخانه‌های عمومی کشور را موظف نموده است تا به «برنامه‌ریزی برای استفاده نابینایان از امکانات کتابخانه‌های عمومی» (قانون تأسیس و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۸۲) بپردازند. بر این اساس، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سال ۱۳۹۰ با اختصاص بخشی با عنوان «*دستورالعمل نحوه اداره و گسترش بخش نابینایان و کم‌بینایان*» در کتاب «*مجموعه دستورالعمل‌های اداره کتابخانه‌های عمومی*» و همچنین تدوین استاندارد «*خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان*» در سال ۱۳۹۵ که مجموعه‌ای جامع از دستورالعمل‌های مرتبط است، اقبال ویژه‌ای به این گروه از افراد جامعه معطوف داشته

است. مریم رمضانی[1] (۱۳۹۷) بر این باور است که با وجود ابلاغ استاندارد و تأکید بر لزوم اجرای آن در کتابخانه‌های عمومی ارائه‌دهنده خدمات به نابینایان و کم‌بینایان که زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور فعالیت دارند، در قالب نامه‌ای از طرف دبیر کل این نهاد در سال ۱۳۹۵ (ارتباط شخصی، ۱ دی ۱۳۹۷)، اما وضعیت خدمات ارائه شده به نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی زیر نظر این نهاد بر مبنای این استانداردها و دستورالعمل‌ها مشخص نیست.

از یک‌سو، بر اساس اشتغال و تجربه نویسنده نخست این مقاله در بخش نابینایان کتابخانه عمومی آیت‌الله خامنه‌ای شهر قم، و تعامل با نابینایان و کم‌بینایان و دیدن مشکلاتی از قبیل کمبود منابع بریل و شنیداری، نبود آگاهی برخی از کاربران نابینا و کم‌بینا در استفاده از تجهیزات ویژه نابینایان و نظیر آن، گمان می‌رود خدمات چندان مناسبی با وجود استاندارد مدون و مکتوب به این‌گونه افراد در کتابخانه‌های عمومی ارائه نمی‌گردد. از سوی دیگر، یافته‌های برخی از پژوهش‌های داخلی که به بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی به نابینایان و کم‌بینایان پرداخته‌اند، حاکی از آن است که سطح ارائه خدمات به نابینایان و کم‌بینایان پایین، و در مواردی سنجش رضایت کاربران نسبت به این خدمات در سطح متوسط بوده است (رحیمی، ۱۳۸۸؛ رفیعی ابرندآبادی، ۱۳۹۷؛ قاسم‌پور و نازی، ۱۳۹۳؛ کوکبی و احسانی، ۱۳۹۳؛ نوشین‌فرد و رضوی، ۱۳۸۹).

مسئله اصلی پژوهش حاضر آن است که با وجود تدوین استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان، توسط نهاد و ابلاغ آن به کتابخانه‌های عمومی، تا چه میزان خدمات ارائه شده برای نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی زیرمجموعه نهاد، با استانداردهای تدوین شده همخوانی دارند؟ چه راهکارهایی برای ارائه خدمات بهتر به افراد نابینا و کم‌بینا در کتابخانه‌های عمومی کشور وجود دارد؟

بنابراین بر پایه مسئله پژوهش، پرسش اصلی این است که خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان و کم‌بینایان چگونه است و راهکارهای پیشنهادی به کتابخانه‌های عمومی ایران برای بهبود کدامند؟

پیشینه پژوهش

با اقبال به اهمیت ارائه خدمات به کاربران نابینا و کم‌بینا، انواع گوناگون کتابخانه‌ها، به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی به دلیل گستره بیشتر این‌گونه کاربران در جامعه کاربران آنها، تمهیدات متعددی اندیشیده‌اند. در همین راستا، پژوهش‌های مختلفی نیز برای سنجش اثربخشی خدمات موجود، تدوین استانداردهای مرتبط و طراحی خدمات جدیدتر و مناسب‌تر صورت گرفته است. در بررسی پژوهش‌های

۱. رئیس اداره امور کتابخانه‌ها و همکاری‌های اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان قم

پیشین که در حوزه خدمات کتابخانه‌ها به نابینایان و کم‌بینایان صورت گرفته می‌توان این پژوهش‌ها را در سه گروه دسته‌بندی نمود:

گروه نخست، پژوهش‌هایی هستند که به بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های نابینایان و کم‌بینایان و میزان رضایت کاربران نابینا و کم‌بینا از این کتابخانه‌ها پرداخته‌اند. جهت بررسی دیدگاه نابینایان درباره کتابخانه‌ها و خدمات اطلاعاتی آنها به نابینایان و کم‌بینایان، کریزر، دیویس و ویزدم[1] (۲۰۰۲) در پژوهشی با عنوان «افرادی که با اختلال بینایی مواجه‌اند، چه دیدگاهی نسبت به کتابخانه‌ها، خدمات اطلاعاتی و آژانس‌ها دارند؟ دسترس‌پذیر، آزاد و جامع» نظرات نابینایان و کم‌بینایان استفاده‌کننده از کتابخانه را در رابطه با میزان رضایت از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی و سازمان‌های تخصصی ارائه‌دهنده خدمات به افراد دارای اختلال بینایی جویا شدند. یافته‌های آنها نشان داد که کاربران از خدمات ارائه شده توسط سازمان‌های تخصصی رضایت بیشتری دارند ولی از خدماتی که در کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌گردد به‌طور کلی راضی نیستند. این بی‌رضایتی از خدمات کتابخانه‌های عمومی در ایران نیز، در یافته‌های پژوهش رحیمی (۱۳۸۸)، با عنوان «سنجش و بررسی خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرج به گروه‌های خاص جامعه با تأکید بر معلولان و نابینایان» قابل مشاهده است. در پژوهش دیگری توسط خسروی و خسروی (۱۳۸۹)، بررسی وضعیت این خدمات در کتابخانه ملی ایران مورد بررسی قرار گرفت. برخلاف نتایج پژوهش پیشین که مربوط به خدمات نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی بود، نتایج این پژوهش نشان داد که بیش از نیمی از مراجعه‌کنندگان نابینا و کم‌بینا از ارائه خدمات این بخش رضایت دارند. تجهیزات دیداری-شنیداری و تجهیزات ساختمانی کتابخانه از وضعیت مطلوبی برخوردار است. قاسم‌پور و نازی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «راهکارهای مبتنی بر همکاری‌های بین سازمانی برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان و کم‌بینایان: الزامات و کارکردها» به این نتیجه رسیدند که وضعیت ارائه تسهیلات و خدمات اطلاعاتی دچار پراکندگی بوده و در سطح کشور برنامه‌ای ملی جهت تبادل و اشتراک منابع بین تمام کتابخانه‌ها و سازمان‌های مرتبط با این گروه خاص از کاربران وجود ندارد. کوکبی و احسانی (۱۳۹۳) به مطالعه «وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در مقایسه با استانداردهای منابع، تجهیزات و نیروی انسانی برای خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان» پرداختند. این پژوهش بر مبنای «استانداردهای ملی خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان» (تعاونی، ۱۳۷۹) و «دستورالعمل نحوه اداره و توسعه بخش نابینایان و کم‌بینایان» در استان خوزستان انجام شد. نتایج آن نشان داد که بخش نابینایان و کم‌بینایان کتابخانه‌ها در هیچ‌کدام از

1. Creaser, Davies, & Wisdom

شاخص‌های مورد نظر (اعم از فضا، تجهیزات، منابع، نیروی انسانی و خدمت‌رسانی)، به استانداردها نزدیک نیستند. رفیعی‌مقدم، بزرگی و غریبی (۱۳۹۶) با «بررسی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم‌بینا» دریافتند که کاربران از منابع موجود در کتابخانه‌ها، امکانات و تجهیزات، میزان همکاری نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های شهر تهران بیش از حد متوسط و از میزان رعایت اصول استانداردسازی ساختمان کتابخانه‌ها کمتر از حد متوسط رضایت دارند. به نظر آنها مهم‌ترین عامل عدم دسترسی‌شان به اطلاعات کتابخانه، مسافت زیاد تا کتابخانه بوده است. رفیعی ابرندآبادی (۱۳۹۷) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به «بررسی وضعیت و میزان رضایت کاربران از بخش نابینایان مستقر در کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور» پرداخت. یافته‌های پژوهش وی نشان داد که بیشترین میزان رضایت از برخورد، راهنمایی و تخصص کتابداران بوده و کمترین میزان، رضایت از نشانه‌های راهنمایی برای هدایت و معماری بخش نابینایان بوده است. دو پژوهش اخیر در ایران نشان می‌دهند که به‌طور کلی کاربران نابینا و کم‌بینا از خدمات ارائه شده تا حدودی رضایت دارند و مهم‌ترین نارضایتی آنها مربوط به رعایت نکردن اصول و استاندارد ساختمانی و راهنمایی برای هدایت نابینایان است.

گروه دوم، پژوهش‌هایی هستند که نیاز اطلاعاتی کاربران نابینا و کم‌بینا را مورد مطالعه قرار دادند. ضرورت شناخت نیاز اطلاعاتی این افراد جهت ارائه خدمات بهتر به آنها موجب پیدایش چنین رویکردی در پژوهش‌ها شده است. نوشین‌فرد و رضوی (۱۳۸۹) به «مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران نابینا و کم‌بینای شهر کرمان و میزان بهره‌گیری آنها از خدمات کتابخانه‌ای» پرداختند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که بیش‌ترین منبع مورد استفاده کاربران نابینا و کم‌بینا، منابع گویا و بریل است و درصد بسیار کمی از کاربران از منابع الکترونیکی استفاده می‌کنند. قنبری (۱۳۹۷) نیز پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود را به «بررسی نیازهای اطلاعاتی اعضای بخش نابینایان و کم‌بینایان کتابخانه عمومی مرکزی تبریز به‌منظور تعیین اولویت‌های خدمات کتابخانه‌ای» اختصاص داد. یافته‌های آن نشان داد که اعضای نابینا، به ترتیب از منابع گویا، بریل، الکترونیکی استفاده می‌کنند. بیشتر اعضاء مهم‌ترین عوامل مؤثر در دستیابی به منابع اطلاعاتی را ارائه خدمات روخوانی متون چاپی برای اعضاء و مناسب‌سازی مجموعه کتابخانه دانستند. آنها عدم مناسب‌سازی مجموعه، محیط کتابخانه و عدم دسترسی آنلاین به کتاب‌های گویا را از مهم‌ترین موانع و مشکلات دستیابی به منابع اطلاعاتی شماردند.

گروه سوم، پژوهش‌هایی هستند که به بررسی وضعیت خدمات دیجیتالی کتابخانه‌ها به نابینایان و

کم‌بینایان پرداخته‌اند. الحراسی و طاها[1] (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان «دسترسی به شبکه کتابخانه و ارائه خدمات به دانشجویان نابینا و کم‌بینا: نمونه‌ای از امارات متحده عربی» به بررسی خدمات تحویل اطلاعات با محور نیازهای ویژه به‌عنوان نوع جدیدی از خدمات دانشگاهی دانشگاه امارات پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که دانشجویان نابینا و کم‌بینا از خدمات شبکه‌ای ارائه شده در دانشگاه امارات راضی نیستند و معتقدند که کتابخانه دانشگاه نیازهای آنها را برای دسترسی به محتوای دیجیتال و استفاده مناسب از خدمات آنلاین پاسخ نمی‌دهد.

به‌طور کلی از مرور پژوهش‌های پیشین می‌توان دریافت میزان رضایت کاربران از خدمات ویژه نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌ها چندان مناسب نبوده است. بیشترین میزان رضایت مربوط به نوع برخورد، راهنمایی و تخصص کتابداران بوده و کم‌ترین میزان رضایت مربوط به رعایت نکردن اصول و استانداردهای ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها بوده است. منابع گویا و بریل، به ترتیب بیشترین منابع مورد نیاز نابینایان در رفع نیاز اطلاعاتی‌شان محسوب می‌گردند. همچنین کتابخانه‌ها در ارائه خدمات دیجیتالی به کاربران نابینا و کم‌بینا عملکرد مطلوبی نشان نداده‌اند. بررسی پژوهش‌ها نشان می‌دهد پژوهشی که به شناسایی وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی به نابینایان و کم‌بینایان بر مبنای استاندارد تدوین شده در نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران بپردازد، صورت نگرفته است.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر نوع و ماهیت پژوهش، یک پژوهش کاربردی است، چراکه بر حل مسئله میزان استفاده و پایبندی کتابخانه‌های عمومی به استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان، نیز بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی به این گروه از افراد جامعه تأکید دارد. روش مورد استفاده در این پژوهش، روش پیمایشی-تحلیلی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را **۹۲** مدیر و کتابدار از ۴۶ کتابخانه عمومی زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور که دارای بخش نابینایان و کم‌بینایان هستند، تشکیل می‌دادند. در این پژوهش به دلیل محدود بودن جامعه مورد مطالعه، نمونه‌گیری انجام نشد، و کل جامعه پژوهش مورد مطالعه قرار گرفت. برای گردآوری داده‌ها از روش مصاحبه، و به‌منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز پژوهش از دو پرسشنامه استفاده شد. این پرسشنامه‌ها بر مبنای استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان، طراحی گردید. پرسشنامه نخست، جهت پاسخ‌دهی کتابداران

1. Al-Harrasi & Taha

بخش نابینایان و کم‌بینایان و پرسشنامه دیگر، جهت پاسخ‌دهی مدیران این کتابداران در قالب گوگل فرم طراحی شد. جهت گردآوری داده‌ها، پیوند پرسشنامه ویژه مدیران از طریق رایانامه و شبکه‌های اجتماعی واتس‌اَپ و تلگرام ارسال گردید. به علت آنکه بیشتر کتابداران این بخش مشکل بینایی داشتند، پرسشنامه ویژه کتابداران از طریق تماس تلفنی و خواندن پرسش‌ها توسط پژوهشگران برای کتابداران و دریافت پاسخ از آنها گردآوری شد. در این میان تنها ۳ کتابدار بینا پرسشنامه را به‌صورت الکترونیکی دریافت نموده و بدان پاسخ دادند. ۹۲ پرسشنامه، شامل ۴۶ پرسشنامه ویژه مدیران و ۴۶ پرسشنامه ویژه کتابداران بخش نابینایان و کم‌بینایان توزیع شد که از این تعداد ۱۰ کتابدار و ۱۱ مدیر پاسخ ندادند. به این ترتیب ۳۶ پرسشنامه ویژه کتابداران بخش نابینایان و کم‌بینایان و ۳۵ پرسشنامه ویژه مدیران در بازه زمانی یک هفته، از تاریخ ۲۸ دی تا ۳ بهمن‌ماه گردآوری شد. با توجه به اینکه پاسخ به پرسش‌های پرسشنامه بر مبنای طیف لیکرت در نظر گرفته شد، ارزش عددی ۱ تا ۵ به آنها اختصاص یافته، و در خصوص پرسش‌های دو گزینه‌ای بله و خیر، به ترتیب کدهای عددی ۵ و ۱ به کار رفتند.

برای کسب اطمینان از اعتبار و روایی، پرسشنامه در اختیار ۵ تن از صاحب‌نظران موضوعی قرار گرفت و از مشاوره آنها در تصحیح مشکلات پرسشنامه استفاده شد. همچنین برای کسب اطمینان از پایایی پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد و عدد ۰/۷۵۵ به دست آمد. با توجه به اینکه مقدار به دست آمده از ۰/۷ بیشتر است، می‌توان گفت پرسشنامه مورد استفاده، از اعتبار و پایایی لازم برخوردار است. در این پژوهش برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی شامل جداول و شاخص آماری و آزمون فرض میانگین تک نمونه‌ای استفاده گردید.

یافته‌ها

برای پاسخ به پرسش اصلی پژوهش، پنج پرسش فرعی تنظیم شده است. در ذیل، با استفاده از شاخص‌های میانگین و نما، و با کمک جدول‌های توصیفی، داده‌ها توصیف شده‌اند. همچنین با استفاده از آزمون فرض میانگین تک نمونه‌ای به پرسش‌های اساسی و فرعی پژوهش پاسخ داده می‌شود.

پرسش ۱. وضعیت خدمات عمومی ویژه نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران بر اساس استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان چگونه است؟

میانگین پاسخ‌ها برای خدمات عمومی ویژه نابینایان و کم‌بینایان برابر با ۳/۵۳۷ به دست آمد. این میانگین با استفاده از ارزش‌های دو جدول زیر محاسبه شد.

جدول ۱. اطلاعات توصیفی گویه‌های دو گزینه‌ای خدمات عمومی ویژه نابینایان و کم‌بینایان

گویه‌ها	فراوانی (درصد)	بله (۵)	خیر (۱)	میانگین	نما
عضویت رایگان	فراوانی	۳۶ (۱۰۰)	۰	۵	۵
داشتن سیاست روشن و مدون	فراوانی	۳۶ (۱۰۰)	۰	۵	۵
شرح سیاست و خدمات عمومی ویژه به کاربران	فراوانی	۳۴ (۹۴/۴)	۲ (۵/۶)	۴/۷۸	۵
استفاده از خط‌مشی مدون برای اطلاع‌رسانی خدمات برنامه‌ریزی شده	فراوانی	۹ (۲۵)	۲۷ (۷۵)	۲	۱
مجوز استفاده از منابع، تنها در قبال ارائه کارت عضویت	فراوانی	۱۵ (۴۱/۷)	۲۱ (۵۸/۳)	۲/۶۷	۱
امانت ندادن نشریات ادواری و نرم‌افزارهای ویژه نابینایان و کم‌بینایان	فراوانی	۹ (۲۵)	۲۷ (۷۵)	۲	۱
استفاده از برچسب مخصوص بریل جهت سازماندهی منابع	فراوانی	۳۲ (۸۸/۹)	۴ (۱۱/۱)	۴/۵۶	۵
درج شماره رده دیویی بر اساس استاندارد ذکر شده بر روی برچسب عطف	فراوانی	۳۰ (۸۳/۳)	۶ (۱۶/۷)	۴/۳۳	۵
الصاق برچسب در فاصله ۳ سانتی‌متری لبه پایینی پشت جلد و مماس با عطف	فراوانی	۳۲ (۸۸/۹)	۴ (۱۱/۱)	۴/۵۶	۵

بر اساس جدول بالا، عضویت افراد نابینا و کم‌بینا در همه کتابخانه‌ها رایگان است. تمامی کتابخانه‌ها دارای سیاست روشن و مدون برای ارائه خدمات هستند. می‌توان گفت از میان ۹ گویه مطرح شده ۶ گویه با نما ۵ (گزینه بله) و میانگین بالای ۴ در کتابخانه‌ها رعایت می‌شود. سه گویه «استفاده از خط‌مشی مدون برای اطلاع‌رسانی خدمات برنامه‌ریزی شده»، «مجوز استفاده از منابع، تنها در قبال ارائه کارت عضویت» و «عدم امانت‌دهی نشریات ادواری و نرم‌افزارهای ویژه نابینایان و کم‌بینایان» در بیشتر کتابخانه‌ها رعایت نمی‌شود.

جدول ۲. اطلاعات توصیفی گویه‌های پنج گزینه‌ای خدمات عمومی ویژه نابینایان و کم‌بینایان

گویه‌ها	توزیع فراوانی	خیلی زیاد (۵)	زیاد (۴)	متوسط (۳)	کم (۲)	خیلی کم (۱)	میانگین	نما
اجرا شدن سیاست‌های توسعه کیفیت خدمات	فراوانی (درصد)	۱ (۲/۸)	۵ (۱۳/۹)	۲۱ (۵۸/۳)	۶ (۱۶/۷)	۳ (۸/۳)	۲/۸۶	۳
همکاری با کتابخانه‌های غیرنهادی، انجمن‌ها و تشکل‌های مرتبط جهت شناسایی نیاز اطلاعاتی کاربران	فراوانی (درصد)	۷ (۱۹/۴)	۱۵ (۴۱/۷)	۸ (۲۲/۲)	۴ (۱۱/۱)	۲ (۵/۶)	۳/۵۸	۴
برگزاری جلسات مشترک با انجمن‌ها در حضور اعضای نابینا	فراوانی (درصد)	۴ (۱۱/۱)	۱۳ (۳۶/۱)	۹ (۲۵)	۴ (۱۱/۱)	۶ (۱/۷)	۳/۱۴	۴

و کم‌بینا						(۶		
شناسایی موانع و اقدام به رفع آن در هر سال	فراوانی (درصد)	۳ (۸/۳)	۱۷ (۴۷/۲)	۱۰ (۲۷/۸)	۴ (۱۱/۱)	۲ (۵/۶)	۳/۴۲	۴
خدمات به کاربران نابینا و کم‌بینای غیربومی	فراوانی (درصد)	۱۱ (۳۰/۶)	۱۳ (۳۶/۱)	۸ (۲۲/۲)	۳ (۸/۳)	۱ (۲/۸)	۳/۸۳	۴
رعایت استاندارد امانت حداکثر ۵ منبع (بریل و گویا)	فراوانی (درصد)	۶ (۱۶/۷)	۵ (۱۳/۹)	۷ (۱۹/۴)	۱۰ (۲۷/۸)	۸ ۲/۲) (۲	۲/۷۵	۲
استفاده از کیف مخصوص کتاب بریل یا الواح فشرده جهت امانت منابع	فراوانی (درصد)	۱ (۲/۸)	۸ (۲۲/۲)	۷ (۱۹/۴)	۴ (۱۱/۱)	۱۶ ۴/۴) (۴	۲/۲۸	۱
برگزاری برنامه‌های متنوع برای سنین مختلف	فراوانی (درصد)	۵ (۱۳/۹)	۱۱ (۳۰/۶)	۱۳ (۳۶/۱)	۵ (۱۳/۹)	۲ (۵/۶)	۳/۳۳	۳
اطلاع‌رسانی خدمات کتابخانه به سازمان‌های ویژه خدمت‌رسانی به نابینایان و کم‌بینایان	فراوانی (درصد)	۱۴ (۳۸/۹)	۱۳ (۳۶/۱)	۶ (۱۶/۷)	۲ (۵/۶)	۱ (۲/۸)	۴/۰۳	۵

با توجه به میانگین به دست آمده در جدول ۲ برای گویه «اطلاع‌رسانی خدمات کتابخانه به سازمان‌های ویژه خدمت‌رسانی به نابینایان و کم‌بینایان»، که عدد **۴/۰۳** است، می‌توان گفت کتابخانه‌ها به خوبی، مراکز مرتبط با نابینایان و کم‌بینایان را در جریان خدمات خود قرار می‌دهند. ضمن بررسی گویه «خدمات به کاربران نابینا و کم‌بینای غیربومی»، می‌توان شاهد آن بود که کتابخانه‌ها با میانگین **۳/۸۳**، توجه خوبی به این بند از استاندارد جهت خدمت‌دهی به کاربران غیربومی دارند. اما کتابخانه‌ها چندان پایبند به «رعایت استاندارد امانت حداکثر ۵ منبع (بریل و گویا) به کاربران نابینا و کم‌بینا» در استاندارد با میانگین **۲/۷۵** نیستند. گویه «استفاده از کیف مخصوص کتاب بریل یا الواح فشرده، جهت امانت منابع» با میانگین **۲/۲۸**، کمترین میزان توجه را به خود اختصاص داده است.

جهت بررسی اینکه متغیر خدمات ویژه نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران به چه میزان به استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان نزدیک است، از آزمون فرض برابری میانگین با عدد ۳ استفاده شد که نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای متغیر خدمات ویژه نابینایان و کم‌بینایان

تعداد	میانگین پاسخ	آماره t	درجه آزادی[1]	سطح معنی‌داری	کرانه پایین اختلاف میانگین	کرانه بالا اختلاف میانگین	نتیجه‌گیری
۳۶	۳/۵۳۷	۶/۱۰۰	۳۵	۰/۰۰۰	۰/۳۵۸۳	۰/۷۱۵۸	مطلوب

نظر به اینکه مقدار سطح معنی‌داری در جدول ۳ کمتر از سطح خطای قابل پذیرش یعنی ۰/۰۵ نشان داده شده است، و همچنین کرانه پایین اختلاف میانگین و کرانه بالای اختلاف میانگین، هر دو مثبت هستند، پس با اعتماد بالای ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت خدمات ویژه نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی در سطح مطلوب و نزدیک به استاندارد مربوطه است.

پرسش ۲. تأمین منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی ایران بر اساس استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان چگونه است؟

میانگین پاسخ‌ها برای متغیر تأمین منابع اطلاعاتی برابر با ۳/۳۰۱ به دست آمد. این میانگین با استفاده از ارزش‌های دو جدول زیر محاسبه شد.

جدول ۴. اطلاعات توصیفی گویه دو گزینه‌ای تأمین منابع

گویه‌ها	توزیع فراوانی	بله (۵)	خیر (۱)	میانگین	نما
مجهز بودن کتابخانه به چاپگر بریل یا استودیو ضبط	فراوانی (درصد)	۱۷ (۴۷/۲)	۱۹ (۵۲/۸)	۲/۸۹	۱

همان‌طور که در جدول بالا قابل مشاهده است، میانگین «مجهز بودن کتابخانه به چاپگر بریل یا استودیو ضبط»، ۲/۸۹ به دست آمده است و ۵۲/۸ درصد کتابخانه‌ها هیچ‌یک از ابزارهای تولید منبع را ندارند.

جدول ۵. اطلاعات توصیفی گویه‌های پنج گزینه‌ای تأمین منابع اطلاعاتی

گویه‌ها	توزیع فراوانی	خیلی زیاد (۵)	زیاد (۴)	متوسط (۳)	کم (۲)	خیلی کم (۱)	میانگین	نما
در صورت مجهز بودن، میزان تبدیل منابع درخواستی به نسخه بریل یا گویا	فراوانی (درصد)	۰	۷ (۴۱/۲)	۳ (۱۷/۶)	۵ (۲۹/۴)	۲ (۱۱/۸)	۲/۸۸	۴
توجه به تأمین منابع از طریق اهدا	فراوانی (درصد)	۵ (۱۳/۹)	۱۳ (۳۶/۱)	۹ (۲۵)	۶ (۱۶/۷)	۳ (۸/۳)	۳/۳۱	۴

1. Degree of free

توجه به تأمین منابع از طریق مبادله	فراوانی (درصد)	۱۶ (۴۴/۴)	۱۰ (۲۷/۸)	۵ (۱۳/۹)	۳ (۸/۳)	۲ (۵/۶)	۳/۹۷	۵
برنامه‌ریزی جهت تهیه منابع بر مبنای فناوری اطلاعات	فراوانی (درصد)	۳ (۸/۳)	۱۷ (۴۷/۲)	۱۲ (۳۳/۳)	۳ (۸/۳)	۱ (۲/۸)	۳/۵۰	۴

جدول ۵ نشان می‌دهد کتابخانه‌هایی که مجهز به چاپگر بریل یا استودیو ضبط هستند، منابع درخواستی نابینایان را با میانگین ۲/۸۸ به بریل یا گویا تبدیل می‌کنند. همچنین گویه «توجه به تأمین منابع از طریق اهدا» با اختصاص میانگین ۳/۳۱ از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار است. در بررسی گویه «توجه به تأمین منابع از طریق مبادله»، می‌توان شاهد آن بود که کتابخانه‌ها با میانگین ۳/۹۷ توجه مطلوبی به تأمین منابع از طریق مبادله دارند.

به‌منظور بررسی اینکه متغیر تأمین منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی ایران به چه میزان به استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان نزدیک است، از آزمون فرض برابری میانگین با عدد ۳ استفاده شد که نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای متغیر تأمین منابع اطلاعاتی

تعداد	میانگین پاسخ	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	کرانه پایین اختلاف میانگین	کرانه بالا اختلاف میانگین	نتیجه‌گیری
۳۶	۳/۳۰۱۴	۲/۲۲۲	۳۵	۰/۰۳۳	۰/۰۲۶۰	۰/۵۷۶۸	مطلوب

بر اساس جدول بالا، مقدار سطح معنی‌داری، کمتر از ۰/۰۵ بوده و همچنین کرانه پایین اختلاف میانگین و کرانه بالای اختلاف میانگین، هر دو مثبت هستند. پس با اعتماد بالای ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت وضعیت تأمین منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی ایران در سطح مطلوب و نزدیک به استاندارد مربوطه است. اما از آنجا که مقدار میانگین پاسخ‌ها ۳/۳۰۱۴ است و با عدد ۵ (خیلی زیاد) نسبتاً فاصله دارد، وضعیت تأمین منابع نیز با وضعیت ایده‌آل فاصله دارد.

پرسش ۳. وضعیت نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های عمومی ایران بر اساس استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان چگونه است؟

میانگین پاسخ‌ها برای متغیر نیروی انسانی، برابر با ۳/۳۵۶ به دست آمد. این میانگین با استفاده از ارزش‌های دو جدول زیر محاسبه شد.

جدول ۷. اطلاعات توصیفی گویه‌های دو گزینه‌ای نیروی انسانی

گویه‌ها	توزیع فراوانی	بله (۵)	خیر (۱)	میانگین	نما
وجود حداقل یک نیروی کتابدار نابینا یا کم‌بینا	فراوانی (درصد)	۲۸ (۷۷/۸)	۸ (۲۲/۲)	۴/۱۱	۵
وجود حداقل یک نیروی کتابدار بینا	فراوانی (درصد)	۱۰ (۲۷/۸)	۲۶ (۷۲/۲)	۲/۲۲	۱
داشتن مدرک آی سی دی ال[1]	فراوانی (درصد)	۲۹ (۸۰/۶)	۷ (۱۹/۴)	۴/۲۲	۵
امکان فراهم‌آوری تازه‌های کتاب به‌صورت گویا	فراوانی (درصد)	۵ (۱۳/۹)	۳۱ (۸۶/۱)	۱/۵۶	۱
برنامه‌ای مشخص جهت آشنایی کارکنان نو ورود	فراوانی (درصد)	۱۸ (۵۰)	۱۷ (۴۷/۲)	۳/۰۶	۵
شرح وظایف مدون برای کتابدار	فراوانی (درصد)	۱۸ (۵۰)	۱۷ (۴۷/۲)	۳/۰۶	۵

بررسی جدول ۷ نشان می‌دهد ۷۷/۸ درصد کتابخانه‌ها دارای حداقل یک نیروی کتابدار نابینا یا کم‌بینا هستند و ۲۲/۲ درصد آنها بدون نیروی نابینا یا کم‌بینا اداره می‌شوند. همچنین ۲۷/۸ درصد کتابخانه‌ها دارای حداقل یک نیروی بینا هستند و ۷۲/۲ درصد کتابخانه‌ها نیز از داشتن نیروی بینا کاملاً بی‌بهره هستند.

جدول ۸. اطلاعات توصیفی گویه‌های پنج گزینه‌ای نیروی انسانی

گویه‌ها	توزیع فراوانی	خیلی زیاد (۵)	زیاد (۴)	متوسط (۳)	کم (۲)	خیلی کم (۱)	میانگین	نما
آشنایی کتابدار با نیازهای نابینایان و کم‌بینایان و خدمات مناسب آنها	فراوانی (درصد)	۱۲ (۳۳/۳)	۱۸ (۵۰)	۲ (۵/۶)	۱ (۲/۸)	۳ (۸/۳)	۳/۹۷	۴
آموزش شیوه استفاده از تجهیزات و نرم‌افزارها به کاربران توسط کتابداران	فراوانی (درصد)	۸ (۲۲/۲)	۴ (۳۸/۹)	۹ (۲۵)	۰	۵ (۱۳/۹)	۳/۶۵	۴
مشورت و یاری کاربران در یافتن منبع مورد نیاز	فراوانی (درصد)	۲۳ (۶۳/۹)	۱۰ (۲۷/۸)	۲ (۵/۶)	۰	۱ (۲/۸)	۴/۵	۵
تسلط به قوانین مربوط به نابینایان و کم‌بینایان	فراوانی (درصد)	۱۶ (۴۴/۴)	۱۳ (۳۶/۱)	۳ (۸/۳)	۱ (۲/۸)	۳ (۸/۳)	۴/۰۶	۵
اطلاع‌رسانی خدمات جدید به‌صورت حضوری و غیرحضوری	فراوانی (درصد)	۲ (۵/۶)	۱۲ (۳۳/۳)	۱۴ (۳۸/۹)	۴ (۱۱/۱)	۴ (۱۱/۱)	۳/۱۱	۳
اطلاع‌رسانی خدمات جدید به‌صورت مجازی	فراوانی (درصد)	۵ (۱۳/۹)	۱۸ (۵۰)	۶ (۱۶/۷)	۳ (۵/۳)	۴ (۱۱/۱)	۳/۴۷	۴
فراهم‌آوری امکان استفاده از تجهیزات و منابع سایر کتابخانه‌های	فراوانی (درصد)	۷ (۱۹/۴)	۱۸ (۵۰)	۸ (۲۲/۲)	۱ (۲/۸)	۲ (۵/۶)	۳/۷۵	۴

1. ICDL

کشور								
مهارت ارتباطی-کلامی کتابدار	فراوانی (درصد)	۱۸ (۵۰)	۱۱ (۳۰/۶)	۵ (۱۳/۹)	۱ (۲/۸)	۰	۴/۳۱	۵
تسلط به نرم‌افزار کتابخانه‌ای	فراوانی (درصد)	۴ (۱۱/۱)	۳ (۵/۳)	۶ (۱۶/۷)	۱۸ (۵۰)	۵ (۱۳/۹)	۲/۵۲	۲
آموزش مستمر کتابدار جهت ارائه خدمات جدید	فراوانی (درصد)	۱ (۲/۸)	۳ (۸/۳)	۵ (۱۳/۹)	۱۰ (۲۷/۸)	۱۶ (۴۴/۴)	۱/۹۴	۱
ارزیابی خدمات کتابداران بر اساس بازخورد کاربران	فراوانی (درصد)	۱ (۲/۸)	۲ (۵/۶)	۱۳ (۳۶/۱)	۱۰ (۲۷/۸)	۹ (۲۵)	۲/۳۱	۳
انجام امور کتابداری بخش، توسط کتابداران این بخش	فراوانی (درصد)	۸ (۲۲/۲)	۸ (۲۲/۲)	۹ (۲۵)	۶ (۱۶/۷)	۴ (۱۱/۱)	۳/۲۹	۳
جذب کاربران با برگزاری برنامه‌های فرهنگی	فراوانی (درصد)	۱۴ (۳۸/۹)	۱۱ (۳۰/۶)	۶ (۱۶/۷)	۲ (۵/۶)	۲ (۵/۶)	۳/۹۴	۵
ارتباط کتابداران با سازمان‌های مرتبط با امور نابینایان و کم‌بینایان	فراوانی (درصد)	۱۰ (۲۷/۸)	۱۵ (۴۱/۷)	۸ (۲۲/۲)	۰	۲ (۵/۶)	۳/۸۹	۴
ارتباط مؤثر کتابداران با نهادهای مالی و دولتی	فراوانی (درصد)	۲ (۵/۶)	۸ (۲۲/۲)	۶ (۱۶/۷)	۱۲ (۳۳/۳)	۷ (۱۹/۴)	۲/۶	۲
استفاده از سیاست‌های ارائه شده نهاد در ارائه خدمات	فراوانی (درصد)	۵ (۱۳/۹)	۱۹ (۵۲/۸)	۶ (۱۶/۷)	۲ (۵/۶)	۳ (۸/۳)	۳/۶	۴
رصد تجربیات کشورهای موفق در ارائه خدمات توسط کتابداران	فراوانی (درصد)	۵ (۱۳/۹)	۱۹ (۵۲/۸)	۶ (۱۶/۷)	۲ (۵/۶)	۳ (۸/۳)	۲/۴۹	۳
تسلط کتابدار به شیوه استفاده از نرم‌افزار و تجهیزات ویژه نابینایان و کم‌بینایان	فراوانی (درصد)	۸ (۲۲/۲)	۱۹ (۵۲/۸)	۳ (۸/۳)	۱ (۲/۸)	۴ (۱۱/۱)	۳/۷۴	۴
تسلط به خط بریل	فراوانی (درصد)	۱۷ (۴۷/۲)	۸ (۲۲/۲)	۳ (۸/۳)	۳ (۸/۳)	۴ (۱۱/۱)	۳/۸۹	۵

همان‌طور که در جدول ۸ قابل مشاهده است، میزان آشنایی کتابداران با نیازهای نابینایان و کم‌بینایان و خدمات مناسب آنها، با میانگین ۳/۹۷ زیاد است. میانگین ۴/۵ در گویه «مشورت و یاری کاربران در یافتن منبع مورد نیاز» نشان می‌دهد کتابداران در یافتن منابع به مقدار زیادی به کاربران کمک می‌کنند. بر اساس میانگین به دست آمده از پاسخ‌های گویه «تسلط به قوانین مربوط به نابینایان و کم‌بینایان» که ۴/۰۶ است، می‌توان گفت بیشتر کتابداران به کار گرفته شده در بخش نابینایان و کم‌بینایان تسلط خوبی به قوانین مربوط به نابینایان و کم‌بینایان دارند. با توجه به آنچه که مدیران درباره کتابداران بخش نابینایان و کم‌بینایان نظر

دادند، کتابداران این بخش با میانگین ۴/۳۱ از مهارت ارتباطی-کلامی مطلوبی برخوردار هستند. اما میزان تسلط ۵۰ درصد آنها به نرم‌افزار کتابخانه‌ای با میانگین ۲/۵۲ کم است. عملکرد کتابداران در انجام امور کتابداری اعم از فهرست‌نویسی، امانت و پاسخ‌دهی به کاربران با توجه به میانگین به دست آمده از پاسخ‌ها که عدد ۳/۲۹ را نشان می‌دهد، از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار است. میانگین ۳/۸۹ از بررسی گویه «ارتباط کتابداران با سازمان‌های مرتبط با امور نابینایان و کم‌بینایان» نشان می‌دهد کتابداران ارتباط خوبی با سازمان‌های مرتبط با امور نابینایان و کم‌بینایان برقرار می‌کنند.

در راستای بررسی اینکه متغیر نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های عمومی ایران به چه میزان به استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان نزدیک است، از آزمون فرض برابری میانگین با عدد ۳ استفاده شد که نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۱۰ ارائه شده است.

جدول ۹. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای متغیر نیروی انسانی

تعداد	میانگین پاسخ	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	کرانه پایین اختلاف میانگین	کرانه بالا اختلاف میانگین	نتیجه‌گیری
۳۶	۳/۳۵۶۲	۳/۵۲۳	۳۵	۰/۰۰۱	۰/۱۵۰۹	۰/۵۶۱۴	مطلوب

جدول ۹ بیانگر آن است که مقدار سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ بوده و همچنین کرانه پایین اختلاف میانگین و کرانه بالای اختلاف میانگین، هر دو مثبت هستند. پس با اعتماد بالای ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت وضعیت نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های عمومی ایران در سطح مطلوب و نزدیک به استاندارد است. اما از آنجا که مقدار میانگین پاسخ‌ها ۳/۳۵۶۲ است و با عدد ۵ (خیلی زیاد) نسبتاً فاصله دارد، وضعیت نیروی انسانی نیز با وضعیت ایده‌آل فاصله دارد.

پرسش ۴. وضعیت ساختمان بخش نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران بر اساس استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان چگونه است؟

میانگین پاسخ‌ها برای متغیر ساختمان، برابر با ۲/۶۶۷ به دست آمد. این میانگین با استفاده از ارزش‌های دو جدول زیر محاسبه شد.

جدول ۱۰. اطلاعات توصیفی گویه‌های دو گزینه‌ای ساختمان

گویه‌ها	بله (۵) فراوانی (درصد)	خیر (۱) فراوانی (درصد)	میانگین	نما
اختصاص فضای حداقل ۵۰ مترمربع، برای بخش	۲۶ (۷۲/۲)	۱۰ (۲۷/۸)	۳/۸۹	۵
نزدیک بودن بخش به در ورودی کتابخانه	۲۷ (۷۵)	۹ (۲۵)	۴	۵
قرار داشتن بخش در طبقه همکف	۳۱ (۸۶/۱)	۵ (۱۳/۹)	۴/۴۴	۵

دارا بودن آسانسور در صورت قرار داشتن بخش در طبقه غیر از همکف	۲ (۴۰)	۳ (۶۰)	۲/۶	۱
مجهز بودن آسانسور به دکمه بریل و یا اعلام طبقات گویا در صورت قرار داشتن بخش در طبقه غیر همکف	۲ (۱۰۰)	۰	۵	۵
نزدیک بودن آسانسور به در ورودی در صورت قرار داشتن بخش در طبقه غیر همکف	۱(۵۰)	۱ (۵۰)	۳	–
به‌کارگیری میله بر روی دیوار جهت راهنمایی کاربران نابینا و کم‌بینا	۴ (۱۱/۱)	۳۲ (۸۸/۹)	۱/۴۴	۱
مناسب‌سازی کف ساختمان با استفاده از سطوح برجسته	۵ (۱۳/۹)	۳ (۸۶/۱)	۱/۵۶	۱
استفاده از تابلوی راهنما به خط بریل در کنار ورودی	۴ (۱۱/۱)	۳۲ (۸۸/۹)	۱/۴۴	۱
تمایز رنگ پله از کف ساختمان	۱۳ (۳۶/۱)	۲۳ (۶۳/۹)	۲/۴۴	۱
استفاده از کفپوش در ابتدا و انتهای راه‌پله	۹ (۲۵)	۲۷ (۷۵)	۲	۱
تمایز رنگ دیوار از رنگ کف ساختمان	۲۲ (۶۱/۱)	۱۴ (۳۸/۹)	۳/۴۴	۵
همسطح بودن ورودی کتابخانه با پیاده‌رو یا استفاده از سطح شیب‌داری با دو طرف نرده	۳۰ (۸۳/۳)	۶ (۱۶/۷)	۴/۳۳	۵
نصب علامت سرویس بهداشتی معلولان، در سرویس بهداشتی بخش	۳ (۸/۳)	۳۳ (۹۱/۷)	۱/۳۳	۱
باز شدن در سرویس بهداشتی به سمت بیرون	۰	۳۶ (۱۰۰)	۱	۱
نصب دستگیره کمکی در طرفین کاسه توالت سرویس بهداشتی	۰	۳۶ (۱۰۰)	۱	۱
نصب شیر آب اهرمی	۲۴ (۶۶/۷)	۱۲ (۳۳/۳)	۳/۶۷	۵

بر اساس جدول بالا ۷۲ درصد کتابخانه‌ها حداقل فضای ممکن، یعنی ۵۰ مترمربع را به بخش نابینایان و کم‌بینایان اختصاص داده‌اند. در ۷۵ درصد کتابخانه‌ها، بخش نابینایان و کم‌بینایان به در ورودی کتابخانه نزدیک است و ۸۶/۱ درصد آنها در طبقه همکف قرار دارند. تنها ۴۰ درصد از کتابخانه‌هایی که بخش نابینایان آنها در طبقه‌ای غیر از همکف واقع هستند، آسانسور دارند و ۱۱/۱ درصد کتابخانه‌ها برای کمک به اعضای نابینا و کم‌بینا بر روی دیوار از در ورودی تا بخش نابینایان و کم‌بینایان میله استفاده کردند. ۱۳/۹ درصد کتابخانه‌ها از در ورودی تا بخش مربوطه در کف ساختمان از سطوح برجسته استفاده شده و ورودی ۸۳/۳ درصد کتابخانه‌ها همسطح با پیاده‌رو بوده و یا در صورت غیر همسطح بودن از سطح شیب‌دار با دو طرف نرده استفاده شده است

جدول ۱۱. اطلاعات توصیفی گویه‌های پنج گزینه‌ای ساختمان

گویه‌ها	توزیع فراوانی	خیلی زیاد (۵)	زیاد (۴)	متوسط (۳)	کم (۲)	خیلی کم (۱)	میانگین	نما
نورپردازی مناسب برای افراد کم‌بینا	فراوانی (درصد)	۱۰ (۲۷/۸)	۱۴ (۳۸/۹)	۸ (۲۲/۲)	۲ (۵/۶)	۲ (۵/۶)	۳/۷۸	۴

مناسب‌سازی خیابان منتهی به کتابخانه جهت تردد نابینایان و کم‌بینایان	فراوانی (درصد)	۱ (۲/۸)	۵ (۱۳/۹)	۹ (۲۵)	۵ (۱۳/۹)	۱۶ (۴۴/۴)	۲/۱۷	۱

جدول ۱۱ نشان می‌دهد که میانگین کتابخانه‌هایی که از نورپردازی مناسب برای افراد کم‌بینا برخوردار هستند، عدد ۳/۷۸ به دست آمده است. اما با توجه به میانگین پاسخ‌ها در گویه «مناسب‌سازی خیابان منتهی به کتابخانه جهت تردد نابینایان و کم‌بینایان» که عدد ۲/۱۷ را نشان می‌دهد، می‌توان گفت وضعیت نامطلوب است و کتابخانه‌ها در این زمینه عملکرد خوبی نداشته‌اند. به‌طور کلی در بررسی ۱۹ گویه این متغیر تنها ۸ گویه متناسب با استاندارد بوده است.

به قصد بررسی اینکه متغیر ساختمان بخش نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران به چه میزان به استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان نزدیک است، از آزمون فرض برابری میانگین با عدد ۳ استفاده شد که نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۱۲ ارائه شده است.

جدول ۱۲. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای متغیر ساختمان

تعداد	میانگین پاسخ	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	کرانه پایین اختلاف میانگین	کرانه بالا اختلاف میانگین	نتیجه
۳۶	۲/۶۶۷۶	-۳/۵۶۱	۳۵	۰/۰۰۱	-۰/۳۳۲۴	-۰/۵۲۱۸	نامطلوب

طبق جدول ۱۲ مقدار به دست آمده از سطح معنی‌داری، کمتر از ۰/۰۵ بوده و کرانه پایین اختلاف میانگین و کرانه بالای اختلاف میانگین، هر دو منفی هستند. پس با اعتماد بالای ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت ساختمان بخش نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران در سطح نامطلوب است و به مقدار بسیار کمی تابع استاندارد می‌باشد.

پرسش ۵. تجهیزات، سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای ویژه نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران بر اساس استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان چگونه است؟

میانگین پاسخ‌ها برای متغیر تجهیزات، سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای ویژه نابینایان و کم‌بینایان، برابر با ۲/۲۶۳ به دست آمد. این میانگین با استفاده از ارزش‌های چهار جدول زیر محاسبه شده است.

جدول ۱۳. اطلاعات توصیفی گویه‌های تجهیزات ویژه بخش نابینایان و کم‌بینایان

گویه‌ها	بله (۵) فراوانی (درصد)	خیر (۱) فراوانی (درصد)	میانگین	نما
مجهز به شبکه‌های اطلاعاتی	۳۴ (۹۴/۴)	۲ (۵/۶)	۴/۷۸	۵
قرار گرفتن تجهیزات نابینایان در بخشی جداگانه از فضای اصلی کتابخانه	۲۸ (۷۷/۸)	۸ (۲۲/۲)	۴/۱۱	۵

حداقل ۲ رایانه	۳۰ (۸۳/۳)	۶ (۱۶/۷)	۴/۳۳	۵
حداقل ۱ عدد صفحه‌کلید جایگزین	۲۸ (۷۷/۸)	۸ (۲۲/۲)	۴/۱۱	۵
حداقل ۱ عدد رایانه بریل	۰	۳۶ (۱۰۰)	۱	۱
حداقل ۱ عدد رایتر بریل	۰	۳۶ (۱۰۰)	۱	۱
حداقل ۱ عدد برجسته‌نگار ۲	۳۲ (۸۸/۹)	۴ (۱۱/۱)	۴/۵۶	۵
حداقل ۱ ماشین‌تحریر بریل	۲۳ (۶۳/۹)	۱۳ (۳۶/۱)	۳/۵۶	۵
حداقل ۱ دستگاه چاپگر بریل	۱۳ (۳۶/۱)	۲۳ (۶۳/۹)	۲/۴۴	۱
حداقل ۱ دستگاه چهارکاره (اسکن، نمابر، کپی، چاپگر)	۷ (۱۹/۴)	۲۹ (۸۰/۶)	۱/۷۸	۱
حداقل ۲ عدد به‌دید (آخرین نسخه)	۱۷ (۴۷/۲)	۱۹(۵۲/۸)	۲/۸۹	۱
حداقل ۲ عدد صفحه‌نمایش یا تلویزیون ۲۱ اینچ صفحه تخت	۱۰ (۲۷/۸)	۲۶ (۷۲/۲)	۲/۱۱	۱
حداقل ۵ دستگاه رومیزی پخش نوار کاست و لوح فشرده	۳ (۸/۳)	۳۳ (۹۱/۷)	۱/۳۳	۱
حداقل ۱ دستگاه ضبط کاست و لوح فشرده مجهز به خروجی یو اس بی	۱۲(۳۳/۳)	۲۴ (۶۶/۷)	۲/۳۳	۱
حداقل ۸ دستگاه هدفن و هدست	۴ (۱۱/۱)	۳۲ (۸۸/۹)	۱/۴۴	۱
حداقل ۵ عدد لوح و قلم بریل	۱۷ (۴۷/۲)	۱۹ (۵۲/۸)	۲/۸۹	۱
حداقل ۵ عدد ذره‌بین	۳ (۸/۳)	۳۳ (۹۱/۷)	۱/۳۳	۱
حداقل ۱ خط تلفن و نمابر	۳۱ (۸۶/۱)	۵ (۱۳/۹)	۴/۴۴	۵
حداقل ۱ عدد عصای سفید برای مکان‌یابی	۱۵ (۴۱/۷)	۲۱ (۵۸/۳)	۲/۶۷	۱
حداقل ۱ عدد ویلچر (برای استفاده کسانی که مشکل حرکتی دارند)	۰	۳۶ (۱۰۰)	۱	۱
حداقل ۱ عدد تلفن گویا	۵ (۱۳/۹)	۳۱ (۸۶/۱)	۱/۵۶	۱
حداقل ۳ عدد وسیله سرگرمی ویژه کودکان و نوجوانان نابینا و کم‌بینا	۱۳ (۳۶/۱)	۲۳(۶۳/۹)	۲/۴۴	۱
حداقل ۱ عدد هارد اکسترنال ۸ ترابایتی (برای تهیه پشتیبان کتاب‌های صوتی)	۹ (۲۵)	۲۷ (۷۵)	۲	۱
حداقل ۱ عدد هارد اسکترنال ۱ ترابایتی (تبادل منابع گویا با افراد یا کتابخانه‌های دیگر)	۳۱ (۸۶/۱)	۵ (۱۳/۹)	۴/۴۴	۵
حداقل ۲ عدد دستگاه ضبط صدا	۲۰ (۵۵/۶)	۱۶ (۴۴/۴)	۳/۲۲	۵
داپلیکیتور (برای نسخه‌برداری از منابع گویا)	۱ (۲/۸)	۳۵(۹۷/۲)	۱/۱۱	۱
حداقل ۵ بند کاغذ بریل جهت امانت به کاربران	۲۴ (۶۶/۷)	۱۲ (۳۳/۳)	۳/۶۷	۵
حداقل ۱۵ عدد کیف پستی مخصوص کتاب بریل	۸ (۲۲/۲)	۲۸ (۷۷/۸)	۱/۸۹	۱
حداقل ۱۰ عدد کیف پستی مخصوص نوار کاست	۱ (۲/۸)	۳۵ (۹۷/۲)	۱/۱۱	۱
حداقل ۱۵ عدد کیف پستی مخصوص لوح فشرده	۱ (۲/۸)	۳۵ (۹۷/۲)	۱/۱۱	۱

همان‌طور که جدول ۱۳ نشان می‌دهد، ۹۴/۴ درصد کتابخانه‌ها مجهز به شبکه‌های اطلاعاتی هستند. هیچ کتابخانه‌ای رایانه بریل و رایتر بریل ندارد. کتابخانه‌های دارای حداقل ۱ برجسته‌نگار ۲، ۸۸/۹ درصد

هستند و ۶۳/۹ درصد کتابخانه‌ها دارای حداقل یک ماشین‌تحریر بریل هستند. اما ۳۶/۱ درصد کتابخانه‌ها دارای حداقل ۱ دستگاه چاپگر بریل هستند. تنها ۸/۳ درصد کتابخانه‌ها دارای حداقل ۵ دستگاه رومیزی پخش نوار کاست و لوح فشرده هستند. کتابخانه‌های دارای حداقل ۸ دستگاه هدفن و هدست، تنها ۱۱/۱ درصد هستند. در میان کتابخانه‌ها ۵۵/۶ درصد، حداقل ۲ دستگاه ضبط صدا دارند و تنها یک کتابخانه دارای دستگاه داپلیکیتور برای نسخه‌برداری از منابع گویا است. همچنین ۶۶/۷ درصد کتابخانه‌ها دارای حداقل ۵ بند کاغذ بریل جهت امانت به کاربران و ۲۲/۲ درصد کتابخانه‌ها نیز دارای حداقل ۱۵ عدد کیف پستی مخصوص کتاب بریل هستند. تنها ۲/۸ درصد کتابخانه‌ها دارای ۱۰ عدد کیف پستی مخصوص نوارکاست و حداقل ۱۵ عدد کیف پستی مخصوص لوح فشرده هستند. به‌طور کلی از ۳۰ گویه مربوط به تجهیزات ویژه بخش نابینایان و کم‌بینایان تنها ۱۰ گویه مطابق آنچه که در استاندارد آمده، با میانگین بالاتر از ۳ توسط بیش از نیمی از کتابخانه‌ها رعایت گردیده است.

جدول ۱۴. اطلاعات توصیفی گویه‌های تجهیزات کتابخانه‌ای بخش نابینایان و کم‌بینایان

گویه‌ها	بله (۵) فراوانی (درصد)	خیر (۱) فراوانی (درصد)	میانگین	نما
حداقل ۷ قفسه کتاب بریل یک‌طرفه	۲۸ (۷۷/۸)	۸ (۲۲/۲)	۴/۱۱	۵
حداقل ۵ قفسه مخصوص نوار کاست و لوح‌فشرده	۶ (۱۶/۷)	۳۰ (۸۳/۳)	۱/۶۷	۱
حداقل ۵ میز و صندلی مطالعه یک نفره (بخش گویا)	۵ (۱۳/۹)	۳۱ (۸۶/۱)	۱/۵۶	۱
حداقل ۲ میز مطالعه چهار نفره (بخش بریل)	۲۰ (۵۵/۶)	۱۶ (۴۴/۴)	۳/۲۲	۵
حداقل ۱۲ صندلی مطالعه	۲۰ (۵۵/۶)	۱۶ (۴۴/۴)	۳/۲۲	۵
حداقل ۲ میز رایانه	۳۰ (۸۳/۳)	۶ (۱۶/۷)	۴/۳۳	۵
حداقل ۳ صندلی گردان	۲۲ (۶۱/۱)	۱۴ (۳۸/۹)	۳/۴۴	۵
حداقل ۱ میز کتابدار	۳۱ (۸۶/۱)	۵ (۱۳/۹)	۴/۴۴	۵
حداقل ۱ کابینت چاپگر بریل	۹ (۲۵)	۲۷ (۷۵)	۲	۱
حداقل ۱ میز برای ضبط لوح فشرده به همراه صندلی	۶ (۱۶/۷)	۳۰ (۸۳/۳)	۱/۶۷	۱
حداقل ۱ جاروزنامه‌ای	۶ (۱۶/۷)	۳۰ (۸۳/۳)	۱/۶۷	۱
حداقل ۱ قفسه نشریات	۱۹ (۵۲/۸)	۱۷ (۴۷/۲)	۳/۱۱	۵
حداقل ۱ قفسه کتاب متناسب کودک و نوجوانان نابینا و کم‌بینا	۱۷ (۴۷/۲)	۱۹ (۵۲/۸)	۲/۸۹	۱
حداقل ۱ میز برای قرار دادن صفحه‌نمایش یا تلویزیون ۲۱ اینچ ال سی دی	۲۱ (۵۸/۳)	۱۵ (۴۱/۷)	۳/۳۳	۵
حداقل ۱ خط کش نابینایان	۲ (۵/۶)	۳۴ (۹۴/۴)	۱/۲۲	۱
حداقل ۱ نقاله نابینایان	۲ (۵/۶)	۳۴ (۹۴/۴)	۱/۲۲	۱

حداقل ۱ چرتکه نابینایان	۷ (۱۹/۴)	۲۹ (۸۰/۶)	۱/۷۸	۱
حداقل ۱ صفحه آموزش الفبای نابینایان	۳ (۸/۳)	۳۳ (۹۱/۷)	۱/۳۳	۱
حداقل ۱ نقشه برجسته استان و کشور	۲ (۵/۶)	۳۴ (۹۴/۴)	۱/۲۲	۱
حداقل ۱ کره جغرافیایی برجسته	۱ (۲/۸)	۳۵ (۹۷/۲)	۱/۱۱	۱

با توجه به آنچه که در جدول ۱۵ قابل مشاهده است، از میان ۲۰ گویه مربوط به تجهیزات کتابخانه‌ای نابینایان و کم‌بینایان تنها ۸ گویه میانگین بالاتر از ۳ را به خود اختصاص داده است.

جدول ۱۶. اطلاعات توصیفی گویه‌های نرم‌افزارهای مورد نیاز بخش نابینایان و کم‌بینایان

گویه‌ها	بله (۵) فراوانی (درصد)	خیر (۱) فراوانی (درصد)	میانگین	نما
حداقل دو نسخه نصب شده از نرم‌افزار نوید	۲۰ (۵۵/۶)	۱۶ (۴۴/۴)	۳/۲۲	۵
حداقل دو نسخه نصب شده از نرم‌افزار پارس‌آوا	۲۰ (۵۵/۶)	۱۶ (۴۴/۴)	۳/۲۲	۵
حداقل دو نسخه نصب شده از نرم‌افزار پکجاز	۲۳ (۶۳/۹)	۱۳ (۳۶/۱)	۳/۵۶	۵
حداقل دو نسخه نصب شده از نرم‌افزار جاز	۲۷ (۷۵)	۹ (۲۵)	۴	۵
حداقل دو نسخه نصب شده از نرم‌افزار آریانا	۳ (۸/۳)	۳۳ (۹۱/۷)	۱/۳۳	۱
حداقل دو نسخه نصب شده از نرم‌افزار ماهور	۷ (۱۹/۴)	۲۹ (۸۰/۶)	۱/۷۸	۱
حداقل دو نسخه نصب شده از نرم‌افزار اُسی‌آر (OCR)	۱۶ (۴۴/۴)	۲۰ (۵۵/۶)	۲/۷۸	۱
حداقل یک نسخه نصب شده از نرم‌افزار تک‌گو یا سهره	۵ (۱۳/۹)	۳۱ (۸۶/۱)	۱/۵۶	۱
حداقل یک نسخه نصب شده از نرم‌افزار Kurzweil	۱۸ (۵۰)	۱۸ (۵۰)	۳	–
حداقل دو نسخه نصب شده از نرم‌افزار Jet Audio	۲۶ (۷۲/۲)	۱۰ (۲۷/۸)	۳/۸۹	۵
حداقل یک نسخه نصب شده از نرم‌افزار Sound Forge	۲۶ (۷۲/۲)	۱۰ (۲۷/۸)	۳/۸۹	۵
حداقل دو نسخه نصب شده از نرم‌افزار Burn Aware Free	۱۲ (۳۳/۳)	۲۴ (۶۶/۷)	۲/۳۳	۱
حداقل یک نسخه نصب شده از آی‌دی‌اِم (Internet Download manager)	۲۴ (۶۶/۷)	۱۲ (۳۳/۳)	۳/۶۷	۵
حداقل یک نسخه نصب شده از نرم‌افزار دی‌بی‌تی (Duxbury Braille Translation)	۱۴ (۳۸/۹)	۲۲ (۶۱/۱)	۲/۵۶	۱
حداقل دو نسخه نصب شده از نرم‌افزارAdobe Acrobat Reader (نسخه سازگار با جاز)	۲۹ (۸۰/۶)	۷ (۱۹/۴)	۴/۲۲	۵
حداقل دو نسخه نصب شده از نرم‌افزار Real Player	۱۷ (۴۷/۲)	۱۹ (۵۲/۸)	۲/۸۹	۱

با توجه به جدول بالا از میان ۱۶ گویه مربوط به مؤلفه نرم‌افزارهای ویژه نابینایان و کم‌بینایان ۸ گویه با میانگین بالاتر از ۳ توسط کتابخانه‌ها رعایت شده است.

جدول ۱۶. اطلاعات توصیفی گویه‌های تجهیزات تولید منابع گویا

گویه‌ها (در صورت تولید منابع گویا)	بله (۵) فراوانی (درصد)	خیر (۱) فراوانی (درصد)	میانگین	نما
مجهز به اتاقک آکوستیک ۱/۵×۱/۵	۳ (۲۰)	۱۲ (۸۰)	۱/۸	۱
مجهز به میکروفون حرفه‌ای	۶ (۴۰)	۹ (۶۰)	۲/۶	۱
مجهز به میکسر	۴ (۲۶/۷)	۱۱ (۷۳/۳)	۲/۰۷	۱
مجهز به رایانه دارای کارت صوتی مناسب	۷ (۴۶/۷)	۸ (۵۳/۳)	۲/۸۷	۱
مجهز به هدفون حرفه‌ای	۴ (۲۶/۷)	۱۱ (۷۳/۳)	۲/۰۷	۱
مجهز به نرم‌افزار ضبط صدا	۹ (۶۰)	۶ (۴۰)	۳/۴	۵
مجهز به نرم‌افزار ویرایش فایل صوتی	۹ (۶۰)	۶ (۴۰)	۳/۴	۵

جدول ۱۶ نشان می‌دهد ۲۰ درصد از ۱۵ کتابخانه‌ای که مجهز به استودیو ضبط هستند و به تولید منابع گویا می‌پردازند، اتاقک آکوستیک ۱/۵×۱/۵ دارند. چهل درصد کتابخانه‌ها مجهز به میکروفون حرفه‌ای هستند و ۲۶/۷ درصد کتابخانه‌ها میکسر دارند. همچنین ۴۶/۷ درصد مجهز به رایانه دارای کارت صوتی قوی هستند. تنها ۲۶/۷ درصد کتابخانه‌ها هدفون حرفه‌ای دارند و ۶۰ درصد آنها مجهز به نرم‌افزار ضبط صدا و نرم‌افزار ویرایش فایل صوتی هستند.

جهت بررسی میزان نزدیک بودن متغیر تجهیزات، سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای ویژه بخش نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران به استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان، از آزمون فرض برابری میانگین با عدد ۳ استفاده شد که نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۱۷ ارائه شده است.

جدول ۱۷. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای متغیر تجهیزات، سخت‌افزار و نرم‌افزارهای ویژه نابینایان و کم‌بینایان

تعداد	میانگین پاسخ	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	کرانه پایین اختلاف میانگین	کرانه بالا اختلاف میانگین	نتیجه
۳۶	۲/۶۳۲	۳/۶۲۲-	۳۵	۰/۰۰۱	۰/۳۶۸۰-	۰/۵۷۴۳-	نامطلوب

بر مبنای آنچه که در جدول ۱۷ قابل مشاهده است، مقدار سطح معنی‌داری، کمتر از ۰/۰۵ بوده و کرانه پایین اختلاف میانگین و کرانه بالای اختلاف میانگین، هر دو منفی هستند. پس با اعتماد بالای ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت تجهیزات، سخت‌افزار و نرم‌افزارهای بخش نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران در سطح نامطلوب است و به مقدار بسیار کمی تابع استاندارد می‌باشد.

نتیجه

بر اساس آمار دریافت شده، بیشتر استان‌ها تنها دارای یک کتابخانه عمومی که به نابینایان و کم‌بینایان خدمات ارائه دهد، هستند. چنان‌که پژوهش رفیعی‌مقدم، بزرگی و غریبی (۱۳۹۶) نیز نشان داد، کمبود کتابخانه ویژه نابینایان و کم‌بینایان، یا کتابخانه‌هایی که دارای بخش یا خدمات ویژه نابینایان و کم‌بینایان باشند، در شهرستان‌ها می‌تواند مانع بزرگی جهت دستیابی افراد نابینا و کم‌بینا به کتابخانه گردد.

وضعیت ارائه خدمات عمومی ویژه نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی همانند یافته‌های پژوهش خسروی و خسروی (۱۳۸۹)، رفیعی ابرندآبادی (۱۳۹۷) در سطح مطلوب است اما یافته‌های پژوهش رحیمی (۱۳۸۸)، کوکبی و احسانی (۱۳۹۳) را رد می‌کند. با توجه به اینکه پرسش‌های پرسشنامه از طریق پژوهشگر برای کتابداران خوانده شد و پاسخ‌ها به‌صورت مکالمه دریافت شد، برخی گویه‌ها که میانگین پایینی داشتند از طرف کتابداران مورد نقد قرار گرفت. گویه‌هایی از قبیل «عدم امانت‌دهی نشریات ادواری و نرم‌افزارهای ویژه نابینایان و کم‌بینایان»، «نشریات ادواری و نرم‌افزارهای ویژه نابینایان و کم‌بینایان به خارج از کتابخانه امانت داده نمی‌شود و اعضا فقط می‌توانند در داخل کتابخانه از آنها استفاده کنند»، «رعایت استاندارد امانت حداکثر ۵ منبع بریل و گویا». در بررسی گویه‌های این پرسش، مواردی که کتابداران بخش نابینایان و کم‌بینایان در ارائه خدمات نقش پررنگی داشتند، بهبود اوضاع خدمات را می‌توان دید.

وضعیت تأمین منابع اطلاعاتی نیز مناسب است اما با وضعیت ایده‌آل نسبتاً فاصله دارد. در این‌باره، یکی از نگارندگان که خود زمانی در کتابخانه نابینایان و کم‌بینایان فعالیت می‌کرد گله افراد نابینا و کم‌بینا از منابع اطلاعاتی محدود که در راستای نیاز و علاقه آنها نبود را می‌شنید. آنها به دلیل کمبود منابع مجبور به مطالعه تکراری آثار بودند. در این راستا به نظر می‌رسد پژوهشی در جهت تعیین وضعیت مجموعه‌سازی منابع گویا و بریل در کتابخانه‌های عمومی ایران بتواند به شناسایی بهتر وضعیت منابع مورد نیاز نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران کمک نماید. بر اساس یافته‌ها کمتر از نیمی از کتابخانه‌ها مجهز به چاپگر بریل یا استودیو ضبط هستند و این مسئله می‌تواند یکی از مهمترین عوامل در ضعف کتابخانه در تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز کاربران باشد. حتی در صورت مجهز بودن کتابخانه به چاپگر بریل و استودیو ضبط، میانگین تبدیل منابع درخواستی به نسخه بریل یا گویا مقدار اندکی است. گمان می‌رود عواملی از قبیل کمبود و گرانی کاغذ بریل و همچنین مشکل حق مؤلف جهت تبدیل آثار به نسخه گویا نیز در کسب این نتیجه تأثیرگذار باشد. مواردی که میانگین خوبی را کسب کردند نیز مربوط به ارتباطات و تلاش‌های کتابداران در تأمین منابع از طریق مبادله و اهدا بوده است. با توجه به یافته‌های قاسم‌پور و نازی (۱۳۹۳) در سطح کشور برنامه‌ای ملی جهت

تبادل و اشتراک منابع بین تمام کتابخانه‌ها و سازمان‌های مرتبط با این گروه خاص وجود ندارد.

بر حسب یافته‌ها، وضعیت تأمین نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های عمومی ایران در سطح مطلوب است اما با وضعیت ایده‌آل فاصله دارد. به نظر می‌رسد رعایت نکردن بند ضرورت وجود حداقل یک کتابدار بینا و یک کتابدار نابینا در بخش نابینایان و کم‌بینایان در ارائه خدمات مربوطه بسیار تأثیرگذار باشد، چراکه کتابدار بینا به‌تنهایی نسبت به نیاز اطلاعاتی کاربران نابینا و کم‌بینا و همچنین خدمات مناسب آنها شناخت کمی دارند. همچنین برخی خدمات در بخش نابینایان نیازمند ارائه توسط فردی بیناست که نبود کتابدار بینا، انجام آن را مختل می‌کند.

نتایج پژوهش نوشین‌فرد و رضوی (۱۳۸۹)، رفیعی‌مقدم، بزرگی و غریبی (۱۳۹۶) و پژوهش رفیعی ابرندآبادی (۱۳۹۷) هم‌راستا با نتایج پژوهش حاضر است. اما برخلاف نتایج این پژوهش، رحیمی (۱۳۸۸) و کوکبی و احسانی (۱۳۹۳) وضعیت نیروی انسانی در بخش نابینایان و کم‌بینایان را در وضعیت نامطلوب ارزیابی کردند.

وضعیت ساختمان بخش نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران در سطح نامطلوب است و همخوانی آن با استاندارد مبنا بسیار محدود است. به نظر می‌رسد مسئولان مربوطه در راستای استفاده کاربران نابینا و کم‌بینا از کتابخانه، اقدامات مطلوبی را انجام ندادند. شاید بتوان گفت رعایت نکردن برخی بندهای استاندارد، به دلیل ناآگاهی مسئولان و کتابداران از استانداردهای لازم است. چراکه گویه‌هایی همچون «باز شدن در سرویس بهداشتی به سمت بیرون»، از مواردی بود که هیچ‌کدام از کتابداران، از اینکه جزء اصول استاندارد است، اطلاع نداشتند. رعایت این بند از استاندارد مستلزم هزینه چندانی نیست و صرفاً کسب آگاهی کتابداران و مسئولان در این زمینه می‌تواند باعث رعایت آن گردد.

یافته‌های پژوهش رفیعی ابرندآبادی (۱۳۹۷)، قنبری (۱۳۹۷)، رفیعی‌مقدم، بزرگی و غریبی (۱۳۹۶)، کوکبی و احسانی (۱۳۹۳) همسو با نتایج این پژوهش است و تنها یافته‌های خسروی و خسروی (۱۳۸۹) که به بررسی وضعیت کتابخانه تخصصی نابینایان و کم‌بینایان کتابخانه ملی ایران پرداختند در تضاد با پژوهش حاضر است. به نظر می‌رسد کتابخانه ملی با توجه به موقعیت و جایگاهش به اصول استاندارد ساختمان ویژه نابینایان و کم‌بینایان توجه داشته است.

تجهیزات، سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای بخش نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران در سطح نامطلوب است. کتابداران بر این باور بودند که برخی بندهای مطرح شده در استاندارد نیازمند اصلاح است. چراکه با توجه به پیشرفت فناوری، بعضی تجهیزات و نرم‌افزارها منسوخ شده است و در هیچ کتابخانه‌ای حتی در صورت موجود، استفاده نمی‌گردد. همچنین آنها برخی بندهای موجود در بخش تجهیزات استاندارد، از قبیل رایانه بریل و رایتر بریل را مبهم دانستند و هیچ اطلاعاتی درباره آنها نداشتند. به

نظر می‌رسد به دلایل ذکر شده، پاسخ‌ها میانگین پایینی کسب کردند.

با توجه به یافته فعلی این پژوهش یافته‌های، کوکبی و احسانی (۱۳۹۳)، رحیمی (۱۳۸۸) هم‌راستا با نتایج پژوهش حاضر بود. اما پژوهش رفیعی‌مقدم، بزرگی و غریبی (۱۳۹۶) که وضعیت کتابخانه‌های شهر تهران و خسروی و خسروی (۱۳۸۹) که وضعیت کتابخانه ملی را مورد بررسی قرار داد با نتایج پژوهش حاضر ناهمسو است.

کتابخانه‌های عمومی در تلاشند به استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان نزدیک شوند؛ اما به نظر می‌رسد که اراده و برنامه‌ای جدی، متناسب با استانداردها برای تقویت و بهبود کیفیت و کمیت خدمات ویژه نابینایان و کم‌بینایان وجود ندارد و کتابخانه‌ها آن‌گونه که شایسته است، نتوانسته‌اند از استانداردها استفاده کنند و به آن پایبند باشند. بنابراین تنها تدوین استاندارد بدون ضمانت اجرایی، نمی‌تواند به پیشبرد اهداف کتابخانه‌ها در ارائه خدمات به نابینایان و کم‌بینایان کمک شایانی کند.

منابع

آئین‌نامه اجرائی قانون تأسیس و نحوه اداره‌ی کتابخانه‌های عمومی کشور، مصوب ۱۴ آذر ۱۳۸۳، هیئت‌وزیران. بازیابی شده در ۱۲ مهر ۱۳۹۹ از : https://rc.majlis.ir/fa/law/show/124646

تعاونی، شیرین (۱۳۷۹). *استانداردهای ملی خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان*. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

خسروی، سمیرا؛ خسروی، فریبرز (۱۳۸۹). بررسی وضعیت کتابخانه تخصصی نابینایان و کم‌بینایان کتابخانه ملی ایران و ارائه راهکارهایی برای بهبود وضعیت آن. *مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات*، ۲۱ (۱)، ۶۲-۷۶. بازیابی شده در ۱۵ مهر ۱۳۹۹ از: http://nastinfo.nlai.ir/article_209.html

رحیمی، محبوبه (۱۳۸۸). *سنجش و بررسی خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرج به گروه‌های خاص جامعه با تأکید بر معلولان و نابینایان* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه الزهرا، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، تهران.

رفیعی ابرندآبادی، محمدحسن (۱۳۹۷). بررسی وضعیت و میزان رضایت کاربران از بخش نابینایان مستقر در کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه قم، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، قم.

رفیعی‌مقدم، فریده؛ بزرگی، اشرف‌السادات؛ غریبی، رضا (۱۳۹۶). بررسی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم‌بینا. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۱۰(۳)، ۵۳-۶۵. بازیابی شده در ۲۵ شهریور ۱۳۹۹ از
http://qje.iau-tnb.ac.ir/article_544369.html?lang=fa

قاسم‌پور، سکینه؛ نازی، ایوب (۱۳۹۳). راهکارهای مبتنی بر همکاری‌های بین سازمانی برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان و کم‌بینایان: الزامات و کارکردها. *فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۳(۳ و ۴)، ۲۹-۴۶. بازیابی

شده در ۱۸ مهر ۱۳۹۹ از : https://iss.srbiau.ac.ir/article_8363.html?lang=fa

قانون تأسیس و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی کشور، مصوب ۱۷ اسفند ۱۳۸۲، مجلس شورای اسلامی، ماده ۳. بازیابی شده در ۱۰ مهر ۱۳۹۹ از : https://rc.majlis.ir/fa/law/show/94038

قنبری، فاطمه (۱۳۹۷). بررسی نیازهای اطلاعاتی اعضای بخش نابینایان و کم‌بینایان کتابخانه عمومی مرکزی تبریز به‌منظور تعیین اولویت‌های خدمات کتابخانه‌ای (پایان‌نامه کارشناسی ارشد) دانشگاه تبریز، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، تبریز.

کوکبی، مرتضی؛ احسانی، صبا (۱۳۹۳). وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در مقایسه با استانداردهای منابع، تجهیزات و نیروی انسانی برای خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰(۴)،۶۸۴-۶۶۱. بازیابی شده در ۱۵ شهریور ۱۳۹۹ از:https://publij.ir/article-1-204-fa.html

نوشین‌فرد، فاطمه؛ رضوی، یلدا (۱۳۸۹). مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران نابینا و کم‌بینای شهر کرمان و میزان بهره‌گیری آن‌ها از خدمات کتابخانه‌ای. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۶(۴)، ۱۲۹-۱۴۹. بازیابی شده در ۲۱ شهریور ۱۳۹۹ از: http://publij.ir/article-1-110-fa.html

Al-Harrasi, A., & Taha, A. (2019). Networked library access and services delivery for the blind and visually impaired university students: evidence from the UAE. *Information Discovery and Delivery*, 47 (3), 117-124. https://doi.org/10.1108/IDD-07-2017-0058

Creaser, C., Davies, J.E., & Wisdom, S. (2002). Accessible, open and inclusive? How visually impaired people view library and information services and agencies. *Journal of Librarianship and Information Science*, 34(4), 207–214. https://doi.org/10.1177/096100060203400404

Investigating Library Services for the Blind and Visually Impaired in Iranian Public Libraries and Suggesting Some Solutions to Improve Them

Masoumeh Omid
Seyyed Mehdi Taheri
Maryam Sarrafzadeh*

Tehran University

Abstract

Introduction: The present study was conducted with the aim of explaining library services to the blind and visually impaired and providing suggested solutions to public libraries in Iran.

Methodology: This research is an applied research in terms of nature and purpose and was conducted with using a survey method. The research population consisted of librarians and managers of 46 public libraries under the auspices of the Public Libraries of the Country, which had a section for the blind and visually impaired and their special services. The data collection tools were two questionnaires designed by the researchers, the first for librarians in the mentioned section, and the other for the managers of these libraries, based on the standard of public library services for the blind and visually-impaired compiled by the Public Libraries Foundation in 2016. Descriptive statistics were used to analyze the data.

Findings: The findings of compare mean statistical hypothesis test, considering the fact that the significance level is less than 0.05 and the confidence interval of the difference for the variables of "special services for the blind and visually impaired, the status of information resources and the status of manpower working in public libraries in Iran" are positive, these variables follow the standard level more than the average. Moreover, for the variables of "building, equipment, hardware and software for the blind and visually impaired in public libraries of Iran", the significance level is less than 0.05 and the negative ranges of the mean difference demonstrate that these variables follow the standard level less than the average.

Conclusion: Based on the research findings, there is a need for more compliance with the standard under review, especially in the field of construction and equipment. It seems that in addition to the development of the standard, the executive guarantee of the implementation of the standard by the public libraries of the country is necessary and will help in improving services to the blind and visually impaired.

Keywords: Public libraries, Public Libraries Foundation, Standard of Public Library Services for the Blind and Visually Impaired, Special Services, Standards

* . m.sarrafzadeh@ut.ac.ir